



## Adroddiad Arolygu ar gyfer

**Empathy Home Support**

**Connective Care Education Ltd  
13-14 Centre Court  
Pontypridd  
CF37 5YR**

**This report is also available in English**

**Mae'r adroddiad hwn hefyd ar gael yn Saesneg**

**Adroddiad terfynol heb ei  
gyhoeddi**

**Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad**

17/06/2021



# Adroddiad terfynol heb ei gyhoeddi

**Llywodraeth Cymru © Hawlfraint y Goron 2021.**

Cewch ddefnyddio ac aildefnyddio'r wybodaeth sydd yn y cyhoeddiad hwn (ac eithrio'r logos) yn ddi-dâl, mewn unrhyw fformat neu gyfrwng, o dan delerau'r Drwydded Llywodraeth Agored. Gallwch weld y Drwydded Llywodraeth Agored ar wefan yr Archifau Gwladol, neu gallwch ysgrifennu at The Information Policy Team, The National Archives, Kew, London, TW9 4DU, neu anfon e-bost at: [psi@nationalarchives.gsi.gov.uk](mailto:psi@nationalarchives.gsi.gov.uk)

Rhaid i chi atgynhyrchu ein deunydd yn fanwl gywir a pheidio â'i ddefnyddio mewn cyd-destun camarweiniol.

# Empathy Home Support

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth Cymorth Cartref
Darparwr Cofrestredig	Empathy Home Support Ltd
Lleoedd cofrestredig	0
Iaith y gwasanaeth	Y ddwy
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	5 Ionawr 2021
A yw'r gwasanaeth hwn yn darparu'r Cynnig Rhagweithiol ar gyfer y Gymraeg?	Mae'r gwasanaeth hwn yn gweithio tuag at ddarparu'r 'Cynnig Rhagweithiol' ar gyfer y Gymraeg ac mae'n bwriadu dod yn wasanaeth dwyieithog.

## Crynodeb

Diben yr ymweliad hwn oedd cadarnhau'r cynnydd a wnaed gan y darparwr wrth fynd i'r afael â'r meysydd a nodwyd yn yr adroddiad diwethaf fel rhai yr oedd angen mynd i'r afael â nhw ar unwaith. Yn ystod yr arolygiad hwn, ni welom fawr ddim cynnydd ac rydym wedi cyflwyno hysbysiadau gweithredu â blaenoriaeth.

Mae perthnasau'n falch iawn o ansawdd y gwasanaeth a dywedwyd wrthym "*makes a big difference to me having good support.*" (mae cael cymorth da yn gwneud gwahaniaeth mawr i mi). Nid yw'r bobl yn cyfrannu at ddatblygu'r cynlluniau personol, ac ni ofynnir iddynt lofnodi i ddangos eu bod yn cytuno â'r ffordd y darperir y gofal a'r cymorth. Mae angen gwella'r cofnodion er mwyn sicrhau eu bod yn gyson, ac mae angen rhoi gwybodaeth glir i'r staff gofal am anghenion y bobl a'r canlyniadau y maent am eu cyflawni. Nid yw'r cynlluniau gofal yn cael eu hadolygu bob tri mis gyda'r unigolyn, ei berthnasau na'r gweithwyr proffesiynol sy'n ymwneud â'i ofal o hyd.

Mae'r staff gofal yn cael sesiynau goruchwyllo rheolaidd erbyn hyn, ac mae rhai gwelliannau wedi cael eu gwneud i sicrhau bod y staff gofal yn cwblhau hyfforddiant. Fodd bynnag, ni chefnogir y staff i gael cymwysterau ffurfiol, megis NVQs. Nid yw'r gwiriadau recriwtio, gan gynnwys y rhai ar gyfer staff asiantaeth, bob amser yn cael eu cwblhau cyn iddynt ddechrau gweithio er mwyn sicrhau eu bod yn addas, ac ni ddarperir arfarniad blynyddol i'r staff gofal.

Mae'r unigolyn cyfrifol yn cadw mewn cysylltiad rheolaidd â'r gwasanaeth a'r rheolwr, ond nid yw'n cofnodi ymweliadau o'r fath. Mae prinder staff gofal yn golygu nad oes gan y rheolwr ddigon o amser i gwblhau tasgau rheoli. Nid oes systemau ar waith i gadarnhau bod y cofnodion, gan gynnwys y cynlluniau personol, yn gywir ac wedi'u cwblhau yn unol â'r disgwyliadau. Nid oes systemau ar waith i fonitro, adolygu a gwella'r gwasanaeth. Ni cheisiwyd barn y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth, neu sy'n cysylltu â'r gwasanaeth. Nid yw'r gwasanaeth yn cael ei ddarparu yn unol â'r sicrwydd a roddir yn y datganiad o ddiben

o hyd, yn enwedig mewn perthynas â'r hyfforddiant a ddarperir i'r staff gofal. Mae'r problemau a nodir yn yr adroddiad hwn yn golygu nad yw'r gwasanaeth yn cael ei reoli'n effeithiol.



Adroddiad terfynol heb ei gyhoeddi

## Llesiant

Nid ydym wedi llwyddo i siarad â'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth am nad oedd y wybodaeth hon wedi'i darparu. Roedd sylwadau perthnasau am y staff gofal yn cynnwys "*can't fault them, they're very good (does gen i ddim i gwyno amdanynt – maent yn dda iawn)*" a "*brilliant, they are really lovely*" (*gwych, maent yn hyfryd iawn*). Dywedodd perthnasau wrthym fod y staff gofal bob amser yn brydlon ac y bu gwelliannau yn yr asiantaeth o ran gallu anfon yr un staff gofal i alwadau, ac mae'r perthnasau yn falch o hynny. Mae hyn yn golygu y darperir gofal cyson i'r bobl gan staff sy'n eu hadnabod yn dda.

Gwneir ymdrechion i gael gwybod am anghenion diwylliannol Cymraeg y bobl a chynnig gwasanaeth, gan gynnwys gwybodaeth yn Gymraeg, os yw hynny'n bosibl.

Mae angen gwella'r systemau i fonitro, adolygu a gwella ansawdd y gwasanaeth. Nid yw'r gwasanaeth yn cael ei ddarparu yn unol â'r datganiad o ddiben. Mae adolygiad o'r cofnodion yn dangos bod angen gwella'r arferion recriwtio a gwiriadau perfformiad y staff gofal o hyd.

Mae'r holl staff gofal wedi cwblhau hyfforddiant diogelu. Roedd angen adolygu'r polisi diogelu ym mis Chwefror 2021. Nid yw wedi cael ei adolygu na'i ddiweddarau i ddileu enw'r rheolwr blaenorol na chynnwys manylion cyswllt AGC a gwasanaethau eirioli. Ni all y bobl fod yn hyderus eu bod yn cael eu diogelu rhag camdriniaeth.

Adroddiad terfynol heb ei  
gyhoeddi

## Gofal a Chymorth

Nid ydym wedi llwyddo siarad â'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth fel y nodwyd. Dywedodd perthnasau wrthym fod y staff gofal yn aros am yr holl amser a ddyrannwyd, ond nad ydynt bob amser yn gwybod pa staff gofal fydd yn cyrraedd am nad ydynt yn cael rota. Roedd hyn yn broblem hefyd yn ystod yr arolygiad ym mis Ionawr 2021. Dywedodd perthnasau wrthym y gallant drafod unrhyw newidiadau sy'n ofynnol â'r staff gofal neu'r dirprwy reolwr, a disgrifiwyd ei fod yn *"great and always helpful."* (*gwych ac yn barod ei gymwynas bob amser*). Nid yw'r cofnodion yn dangos bod y bobl a'u perthnasau'n cyfrannu at y gwaith o gynllunio'r gofal, ac ni ofynnir iddynt lofnodi i ddangos eu bod yn cytuno â'r ffordd y darperir y gofal a'r cymorth.

Mae'r cynlluniau personol yn cynnwys 'proffil personol' sydd fel arfer yn cynnwys digon o fanylion, gan gynnwys anghenion diwylliannol Cymraeg y bobl. Caiff anghenion y bobl eu hasesu a'u cofnodi cyn i'r gwasanaeth ddechrau, ond nid yw'r wybodaeth hon bob amser yn cael ei ddefnyddio i ddatblygu cynllun personol. Ceir gwybodaeth gan yr awdurdod cyllido ond nid yw hyn bob amser yn cael ei chynnwys yn y cynllun na'r asesiadau risg. Mae hyn yn golygu nad yw'r cofnodion a ddarperir ar gyfer y staff gofal yn cynnwys yr holl wybodaeth hysbys. Mae asesiadau risg ar waith a defnyddir system sgorio i bennu lefel y risg. Fodd bynnag, nid yw'r cofnodion yn cynnwys unrhyw wybodaeth na chanllawiau i'r staff gofal ar ba gamau y mae'n rhaid eu cymryd i leihau risgiau, gan olygu eu bod yn aneffeithiol. Mae hyn yn faes i'w wella ac rydym yn disgwyl i'r darparwr gymryd camau.

Ym mis Ionawr 2021, rhoddwyd gwybod i'r darparwr bod angen cymryd camau ar unwaith er mwyn sicrhau bod cynlluniau personol yn cael eu hadolygu bob tri mis, ac y dylai'r adolygiadau gynnwys yr unigolyn, eu perthnasau a'u gweithwyr proffesiynol. Ni welsom unrhyw welliant i hyn. Nid yw'r cofnodion bob amser yn cael eu hadolygu pan fydd anghenion y bobl yn newid er mwyn sicrhau bod y staff gofal yn cael y wybodaeth ddiweddaraf. Mae hyn yn cael effaith ar iechyd a llesiant y bobl, ac yn eu rhoi mewn perygl. Felly, rydym wedi cyflwyno hysbysiadau gweithredu â blaenoriaeth. Rhaid i'r darparwr fynd i'r afael â'r materion hyn ar unwaith.

## Arwain a Rheoli

Darperir gwybodaeth mewn datganiad o ddiben (heb ei ddyddio) a chanllaw. Ym mis Ionawr 2021, rhoddwyd gwybod i'r darparwr bod angen cymryd camau ar unwaith i wella'r ddwy ddogfen er mwyn sicrhau y gallai'r bobl sy'n ystyried defnyddio'r gwasanaeth wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth. Mae angen gwella'r dogfennau hyn o hyd er mwyn bodloni'r gofynion cyfreithiol. Mae hyn yn cael effaith ar iechyd a llesiant y bobl, ac yn ei rhoi mewn perygl. Felly, rydym wedi cyflwyno hysbysiadau gweithredu â blaenoriaeth. Rhaid i'r darparwr fynd i'r afael â'r materion hyn ar unwaith.

Nid ydym wedi llwyddo i siarad â'r staff gofal na'r gweithwyr proffesiynol sy'n ymwneud â'r bobl fel y manylwyd. Mae'r staff bellach yn cael sesiynau rheolaidd i oruchwylio eu hymarfer. Ym mis Ionawr, rhoddwyd gwybodaeth i'r darparwr bod angen cymryd camau ar unwaith i sicrhau bod y staff gofal yn cael arfarniad blynyddol ond ni chynhaliwyd y rhain. Mae hyn yn cael effaith ar iechyd a llesiant y bobl, ac yn ei rhoi mewn perygl. Felly, rydym wedi cyflwyno hysbysiadau gweithredu â blaenoriaeth. Rhaid i'r darparwr fynd i'r afael â'r materion hyn ar unwaith.

Ym mis Ionawr 2021, gwnaethom gyngori'r darparwr i gymryd camau ar unwaith i wella arferion recriwtio. Gwelsom fod angen gwneud gwelliannau o hyd. Mae hyn yn cael effaith ar iechyd a llesiant y bobl, ac yn ei rhoi mewn perygl. Felly, rydym wedi cyflwyno hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth. Rhaid i'r darparwr fynd i'r afael â'r materion hyn ar unwaith.

Nid oes systemau ar waith o hyd i fonitro, adolygu a gwella ansawdd y gwasanaeth. Ym mis Ionawr 2021, rhoddwyd gwybod i'r darparwr fod angen gwneud gwelliannau ar unwaith mewn perthynas â'r diffyg mesurau sicrhau ansawdd. Dywedodd y rheolwr wrthym fod prinder staff gofal yn golygu ei fod (y rheolwr) yn gweithio sifftiau fel gofalwr, heb adael fawr ddim amser i gwblhau tasgau rheoli. Dywedodd yr unigolyn cyfrifol wrthym fod newidiadau wedi'u cynllunio i fynd i'r afael â hyn. Gwelsom fod yr unigolyn cyfrifol yn cael cyswllt rheolaidd â'r gwasanaeth ond nid yw wedi cwblhau adroddiad o'i ymweliadau fel sy'n ofynnol. Nid yw'r archwiliadau'n cynnwys manylion sy'n dangos pa gofnodion sydd wedi cael eu gwirio na sut y daethpwyd i benderfyniad ar ansawdd y gwasanaeth. Nid yw'r cofnodion yn dangos pa gynlluniau personol sy'n cael eu gwirio er mwyn sicrhau eu bod yn cael eu hadolygu neu eu cwblhau'n gywir. Nid yw'r asiantaeth wedi gofyn am farn y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth, eu perthnasau, y staff gofal na'r gweithwyr proffesiynol. Mae'r perthnasau yn cadarnhau na ofynnwyd iddynt am eu barn. Mae hyn yn cael effaith ar iechyd a llesiant y bobl, ac yn ei rhoi mewn perygl. Felly, rydym wedi cyflwyno hysbysiadau gweithredu â blaenoriaeth. Rhaid i'r darparwr fynd i'r afael â'r materion hyn ar unwaith.

Nodwyd y problemau sydd yn yr adroddiad hwn yn yr adroddiad diwethaf gan AGC, ond nid yw'r rheolwr na'r unigolyn cyfrifol wedi eu hunioni. Mae hyn yn golygu nad oes fesurau ar waith i sicrhau bod y gwasanaeth yn cael ei reoli mewn ffordd gymwys a medrus. Mae hyn yn cael effaith ar iechyd a llesiant y bobl, ac yn ei rhoi mewn perygl. Felly, rydym wedi cyflwyno hysbysiadau gweithredu â blaenoriaeth. Rhaid i'r darparwr fynd i'r afael â'r materion hyn ar unwaith.



Adroddiad terfynol heb ei  
gyhoeddi





Adroddiad terfynol heb ei  
gyhoeddi

**Y meysydd i'w gwella a'r camau a nodwyd yn yr arolygiad blaenorol neu ers hynny. Wedi'i gyflawni**

Nid yw'r unigolyn cyfrifol wedi ymweld â'r gwasanaeth na'i oruchwylio, yn unol â'r rheoliadau.	Rheoliad 73(1) Rheoliad 73(3)
Nid yw'r darparwr cofrestredig wedi sicrhau bod y staff yn cael yr hyfforddiant angenrheidiol ac arbenigol yn unol â'r datganiad o ddiben.	Rheoliad 36(2)(d) Rheoliad 36(2)(e)
Nid yw'r darparwr cofrestredig wedi sicrhau bod mesurau recriwtio cadarn ar waith.	Rheoliad 35(1)(a) Rheoliad 35(2)(d) Rheoliad 35(3)
Nid yw'r darparwr cofrestredig wedi sicrhau bod mesurau ar waith i fonitro, adolygu a gwella ansawdd y gwasanaeth.	Rheoliad 80(1) Rheoliad 80(3)
Nid yw'r darparwr cofrestredig yn cynnal adolygiadau o'r cynlluniau personol o leiaf bob tri mis.	Rheoliad 16(4) Rheoliad 16(3) Rheoliad 16(1)

**Y meysydd i'w gwella a'r camau a nodwyd yn yr arolygiad blaenorol neu ers hynny. Heb ei gyflawni**

Nid yw'r darparwr cofrestredig wedi sicrhau bod y staff yn cael sesiynau goruchwylio ac arfarniad yn unol â'r amserlenni gofynnol.	Rheoliad 36(2)(c)
--	-------------------

Os na fydd darparwyr yn llwyddo i wella, byddwn yn uwchgyfeirio'r mater drwy gyflwyno hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth. Os bydd darparwyr yn methu â gweithredu â blaenoriaeth, gallwn uwchgyfeirio'r mater at Banel Gwella a Gorfodi.

**Meysydd lle y mae angen gweithredu â blaenoriaeth**

Nid yw'r darparwr wedi sicrhau bod mesurau recriwtio cadarn ar waith.	Rheoliad 35(1)(a) Rheoliad 35(2)(d)
Ni chynhelir adolygiadau o'r cynlluniau personol o leiaf bob tri mis.	Rheoliad 16(3) Rheoliad 16(4) Rheoliad 16(1)(a)
Ni chaiff y gwasanaeth ei reoli'n effeithiol.	Rheoliad 6
Nid yw'r unigolyn cyfrifol wedi cwblhau adroddiad ar ei	Rheoliad 73(1)

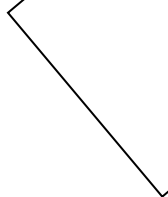
ymweliadau â'r gwasanaeth, yn unol â'r rheoliadau.	
Nid yw'r darparwr cofrestredig wedi sicrhau bod y staff yn cael yr hyfforddiant angenrheidiol ac arbenigol yn unol â'r datganiad o ddiben.	Rheoliad 36(2)(d) Rheoliad 36(2)(e)
Nid yw'r darparwr wedi sicrhau bod mesurau ar waith i fonitro, adolygu a gwella ansawdd y gwasanaeth.	Rheoliad 80(1) Rheoliad 80(3)
Nid yw'r canllaw yn cynnwys yr holl wybodaeth ofynnol.	Rheoliad 19(2)(a) Rheoliad 19(3)(b)
Nid yw'r staff yn cael arfarniad blynyddol.	Rheoliad 36(2)(c)

Gwelsom ganlyniadau gwael i'r bobl, a/neu risg i lesiant y bobl. Felly, rydym wedi cyflwyno hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth ac rydym yn disgwyl i'r darparwr gymryd camau ar unwaith i fynd i'r afael â hyn a gwneud gwelliannau.

### Meysydd lle y mae angen gwneud gwelliannau

Mae angen gwella'r cynlluniau personol.	Rheoliad 15(1) Rheoliad 15(7) Rheoliad 15(6)
---	--

Mae angen gwella'r maes/meysydd a nodir uchod, ond nid ydym wedi cyflwyno hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth ar yr achlysur hwn. Mae hyn am nad oes unrhyw risg uniongyrchol na sylweddol i'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Rydym yn disgwyl i'r darparwr cofrestredig gymryd camau i unioni hyn, a chaiff y mater ei ystyried eto yn ystod yr arolygiad nesaf.



Dyddiad Cyhoeddi 10/08/2021

Adroddiad terfynol heb ei  
gyhoeddi